



أثر استخدام بطاقة الدفع الالكترونية على المعاملات التجارية

(دراسة تحليلية حول مستخدمي بطاقات الدفع الالكتروني المصرفية بمدينة الخمس)

أ. سميرة حسين اوصيلة

قسم التمويل والمصارف / كلية الاقتصاد والتجارة / جامعة المرقب

Libyaw222@gmail.com

أ. نوري محمد اسويسي

قسم التمويل والمصارف / كلية الاقتصاد والتجارة / جامعة المرقب

Neswisi@yahoo.com

أ. مسعود علي انبيص

قسم التمويل والمصارف / كلية الاقتصاد والتجارة / جامعة المرقب

Ali.enbais@yahoo.com

المستخلص

هدفت الدراسة للتعرف على الآثار الناتجة عن استخدام بطاقة الدفع الالكتروني على فعالية المعاملات التجارية من وجهة نظر المواطن الليبي في ظل أزمة السيولة، ولتحقيق أهداف الدراسة، اتبعت الدراسة منهج دراسة الحالة، فقد قام الباحثون بتطوير استبانته معتمدين على بعض الدراسات السابقة، حيث تم التأكد من مصداقيتها ومعامل الثبات لها، وقد تمثل مجتمع الدراسة في مستخدمي بطاقات الدفع الالكتروني الصادرة من المصارف التجارية بمدينة الخمس، والذي بلغ قوامه بـ (3000) مستخدم تقريبا، ولتحديد حجم العينة تم الاعتماد على جدول Krejcie and Morgan (1970)، حيث تحدد حجمها بعدد (300) مستخدم، اختيرت بواسطة العينة العشوائية البسيطة، وبعد توزيع الاستبانة تم استرجاع (230) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي وهم يمثلون ما نسبته (92%) من المجتمع الأصلي لهذه الدراسة، ولتحليل بيانات الدراسة تم الاستعانة بالحاسب الآلي واستخدام برنامج إحصائي من خدمة البرمجيات الواردة في (SPSS)، حيث أسفرت الدراسة عن أن هناك أثر لاستخدام بطاقات الدفع الالكتروني على فعالية المعاملات التجارية.

الكلمات الدالة: بطاقات الدفع الالكتروني، فعالية المعاملات التجارية، مصارف التجارية فرع الخمس (الجمهورية، الجمهورية ميناء، الوحدة، الصحاري، شمال أفريقيا، التجاري الوطني، التنمية)، ليبيا.



1. مقدمة:

مند قرابة ثلاث سنوات والمصارف التجارية الليبية تعاني من أزمة خانقة وحادة في السيولة النقدية بها، وأصبح المواطن الليبي غير قادر على سحب أمواله المودعة بالمصرف وحتى راتبه الشهري، لسداد نفقات استهلاكه اليومي من حاجاته الضرورية والأساسية من السلع والخدمات.

وقد سعت المصارف التجارية لحل أزمة السيولة بشتى الوسائل والطرق، للتخفيف من معاناة المواطنين، من خلال تقديمها لوسائل الدفع الأخرى مثل: بطاقات الدفع الالكترونية كبديل للنقود ولتسيير حاجات المواطنين في الحياة اليومية.

ورغم نجاح هذه الأداة في عملها كوسيلة دفع بدل النقود الورقية، إلا أن المواطن الليبي أصبح يعاني من تكلفة استخدام هذه الوسيلة - بطاقة الدفع الالكترونية- والمتمثلة في الآثار الناجمة عن التعامل بها مع التجار في السوق، مما جعل العديد من المواطنين يحجمون عن التعامل بها أو يستخدمونها على نطاق ضيق وعند الضرورة القصوى.

هذا الأمر جعل الباحثون يقومون بإجراء هذه الدراسة المتواضعة للتعرف على الآثار الناتجة عن استخدام بطاقات الدفع الالكترونية على العمليات التجارية اليومية.

2. مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل التالي:

ما أثر استخدام بطاقة الدفع الالكترونية على فعالية المعاملات التجارية من وجهة نظر المواطن الليبي؟

3. أهداف الدراسة:

ترمي هذه الدراسة إلى التالي:

1. ماهية بطاقة الدفع الالكتروني والتعريف بها ومعرفة خصائصها وأنواعها.
2. الآثار الناتجة عن استخدام بطاقة الدفع الالكتروني على فعالية المعاملات التجارية من وجهة نظر المواطن الليبي في ظل أزمة السيولة.
3. بيان هذا الأثر في فعالية المعاملات التجارية والمتمثل في (سعر السلعة أو الخدمة، جودة السلعة أو الخدمة) التي يتم شرائها ببطاقة الدفع الالكتروني.
4. تقديم بعض التوصيات إلى المهتمين في المجال المصرفي بأهمية الموضوع، وما يمكن أن يقدمه من إسهامات تفيد صانعي القرار للرفع من مستوى أداء بطاقة الدفع الالكتروني.

4. فرضيات الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها تم صياغة فرضية الدراسة الرئيسية على النحو التالي:

H_0 : لا توجد علاقة وأثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام بطاقة الدفع الالكتروني على فعالية المعاملات التجارية.

وقد انبثقت منها الفرضيات الفرعية التالية:





H₀: إن استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني لا يؤثر على سعر السلعة أو الخدمة المقدمة للمواطن من قبل التجار.

H₀: لا توجد علاقة واثر ذو ذات دلالة إحصائية بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني وجودة السلعة المقدمة للمواطن من قبل التجار.

5. أهمية الدراسة: وتتمثل أهمية الدراسة في النقاط التالية:

1. تنبثق أهمية هذه الدراسة من تناولها لموضوع حيوي وجديد في مجال تقنية وتكنولوجيا المعلومات في النشاط المصرفي، ألا وهو بطاقات الدفع الإلكتروني ودورها الفعال على الصعيدين المصرفي والتجاري في ظل أزمة السيولة.

2. تعتبر هذه الدراسة الأولى حسب علم الباحثين التي تناولت أثر بطاقة الدفع الإلكتروني على فعالية المعاملات التجارية من وجهة نظر المواطن الليبي، مما دفعهم لإجراء هذه الدراسة بغية تحقيق علاقة تكاملية فعالة بين هذه المؤسسات وعملائها في ظل التطورات المستقبلية المتسارعة في مجال تقنية وتكنولوجيا المعلومات والعمليات المصرفية المختلفة.

3. محاولة دعم صناع القرار بالمصارف التجارية قيد الدراسة بما ينتج عن هذه الدراسة من نتائج وتوصيات.

4. إثراء المكتبة العلمية بموضوع جديد في مجال الصيرفة الإلكترونية الحديثة، وهو إضافة بحثية ينهل منها الدارسين والباحثين في هذا المجال.

6. حدود الدراسة: وتتمثل في الآتي:

الحدود الموضوعية: وتتمثل في معرفة أثر استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني على فعالية المعاملات التجارية.

الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على مستخدمي بطاقة الدفع الإلكتروني الصادرة من المصارف التجارية بمدينة الخمس.

7. منهجية الدراسة:

لقد اعتمدت هذه الدراسة منهجين علميين متكاملين ومتناسقين من أجل الإلمام بمحاور الدراسة وهما المنهج الوصفي والمنهج الاستقرائي.

المنهج الوصفي: حيث أعتمد هذا المنهج بشكل واسع في الجانب النظري عند وصف العناصر المرتبطة بالموضوع، فقد تم الاعتماد على أهم ما ورد في الكتب والمراجع العربية والمجلات والدوريات المتخصصة في مجال البحث بهدف إثراء الدراسة والخروج بأفضل النتائج والتوصيات.

والمنهج الاستقرائي: يظهر هذا المنهج في دراسة حالة مستخدمي بطاقات الدفع الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة الخمس، حيث تم أخذ عينة عشوائية من مستخدمي بطاقات الدفع الإلكتروني لهذه المصارف بهدف معرفة أثر استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني على فعالية المعاملات التجارية، من خلال استخدام أداة الاستبيان، والتركيز على تحليل الإحصاء الوصفي والاستدلالي، لاختبار فرضيات الدراسة من خلال مجموعة من الأدوات الإحصائية.

دراسة (بلقاسم، 2015) والمقدمة بعنوان: "اثر استخدام الخدمات المصرفية الآلية على تطوير وتحسين الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الميزة النسبية للخدمات الآلية الحديثة في المصارف الليبية، والتعرف على الخدمات المصرفية التقليدية والحديثة بالمصارف التجارية الليبية، وقد تم استخدام برنامج (Spss 16) لتفريغ البيانات وجدولتها وإجراء التحليل الإحصائي المناسب لتحليل البيانات ولاختبار صحة الفرضيات، وقد أسفرت الدراسة عن نتائج وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين كل من ملكية المصارف والموقع الجغرافي وتأثير مستوى الخدمات المصرفية على استخدام الأنظمة الآلية للعمل المصرفي، وأن عملية تخطيط وتطوير الخدمات في المصرف لا الخدمات بالمعنى العملي، يتم في ضوءها تحديد تشكيلة الخدمات ومواصفاتها بما يتناسب مع حاجات ورغبات العملاء الفعلية وكذلك دون دراسة مسبقة للسوق.

دراسة (دراجي، 2015) والمقدمة بعنوان: "اثر عصرنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي" هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على أداء المصارف التجارية الجزائرية وضرورة الاهتمام بتطويرها، وقد تم اختيار المصرف الخارجي الجزائري كعينة للدراسة مستعملين في ذلك المنهج الوصفي للجانب النظري والمنهج التجريبي في الجانب التطبيقي، وقد تم الاعتماد على أدوات التحليل الإحصائي منها تحليل الانحدار البسيط، كما تم استخدام برنامج (Excel) وبرنامج (Eviews 8)، وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين كل المتغيرات المستقلة (البطاقات المصرفية، الشيكات الالكترونية، التحويلات المالية) الخدمات المصرفية الالكترونية والمتغير التابع العائد على حقوق الملكية.

دراسة (سيد، 2012) والمقدمة بعنوان: "واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية" هدفت هذه الدراسة إلى التمكن من استنتاج متطلبات البنوك الجزائرية لتقديم أحسن الخدمات المصرفية للحصول على قاعدة أوسع من العملاء وقد تم استخدام البرنامج التطبيقي (Spss Version 17)، وقد أظهرت النتائج تأخر القطاع المصرفي الجزائري وعجزه عن توفير خدمات جديدة واقتصره على العمل التقليدي في جمع المدخرات ومنح القروض، قلة عدد الموزعات الآلية للأوراق النقدية والعدد المحدود لبطاقات البنكية، محدودية وسائل الدفع وقلتها إضافة إلى الأعطاب ما يؤثر على الوظيفة التي وجهت لها البنوك، قلة التقنيين المسؤولين عن إصلاح وسائل الدفع ومراقبة التقنية لهذه الوسائل الإنتاجية، صعوبة تقبل العمل بالتكنولوجيا المصرفية الجديدة واعتبارها عنصر غريب على النشاط البنكي، سعي البنوك الجزائرية لتقديم الخدمات الجيدة والحسنة لنيل رضا الزبون وتسهيل العمليات المصرفية عن طريق اعتماد التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال.

دراسة (عبد القادر، 2011) والمقدمة بعنوان: "إشكالية التحكم في وسائل الدفع البنكية وأثرها على الخدمات المصرفية" هدفت هذه الدراسة إلى بيان أهمية نظام الدفع البنكي في الحياة الاقتصادية للفرد، وما هي وسيلة الدفع التي توفر له رفاهية في الاستعمال وتأدية حاجاته اليومية من دفع وسحب وتحويل، وقد تحققت نتائج على مستوى الاقتصاد الجزئي تمثلت في رفاهية استعمال الجمهور لوسائل الدفع وخدمة البنك، السرعة في تنفيذ عمليات الدفع والتحويل تغذية خزينة الزبائن والمؤسسات في وقت حقيقي، ثقة الجمهور في التعاملات الاقتصادية المستعملة فيها وسائل نظام الدفع من البنك كمؤسسة تلعب دور الوسيط المالي بين المتعاملين



الاقتصاديين في عملية تحصيل أموالها من جهة إلى أخرى، وعلى مستوى الاقتصاد الكلي التنوع في آليات وسائل الدفع الالكترونية والرفع من معدل التعامل مع البنوك من قبل الجمهور.

دراسة (سليمان، 2004) والمقدمة بعنوان: "معوقات انتشار التجارة الالكترونية في مجال تسويق وثائق التأمين في سوق التأمين المصري" هدفت هذه الدراسة إلى بيان المزايا والمكاسب التي يمكن تحقيقها من وراء التجارة الالكترونية بالنسبة للفرد والمنشأة التجارية والمجتمع، ومعرفة معوقات تبني منشآت التأمين المصرية لمفهوم التسويق الالكتروني للخدمات التأمينية عبر شبكات الانترنت، وقد نتج عن هذه الدراسة أن أهم معوقات انتشار التجارة الالكترونية في مجال تسويق الخدمات التأمينية في منشآت التأمين في مصر هو انخفاض الوعي التأميني لدى الجمهور المصري، عدم وجود تشريع - حتى الآن- لتنظيم التجارة الالكترونية في مصر، عدم اقتناع الإدارة العليا بجدوى التجارة الالكترونية في مجال تسويق الخدمات التأمينية، وحدائث مفهوم التجارة الالكترونية وغياب ثقافة الانترنت بصفة عامة وفي مجال التسويق بصفة خاصة في المجتمع المصري.

دراسة (Kardaras & Papathanassiou 2001): والمقدمة بعنوان "التجارة الالكترونية للحصول على فرص تحسين خدمة العملاء في الشركات المصرفية في اليونان" وقد هدفت الدراسة إلى تحديد المعوقات التي تواجه البنوك في تبني وتطبيق التعامل الالكتروني من خلال الانترنت، وقد تم جمع البيانات من خلال المقابلة الشخصية مع أحد عشر مديراً للتسويق ونظم المعلومات في خمسة بنوك رئيسية باليونان وتم التوصل إلى أن هناك مجموعة من العوامل تمثل عائقاً أمام تلك البنوك في استخدام الانترنت في التعامل مع العملاء، وتحسين عملية التنسيق بين عمليات البنوك واحتياجات العملاء، زيادة مستوى ثقة العملاء في التعامل الالكتروني من خلال الانترنت، تقوية العلاقة مع العملاء من خلال زيادة درجة إشباعهم واكتسابهم ولأهم وتطوير أساليب تمكن العملاء من الدخول على الانترنت، وقد نتجت الدراسة عن انخفاض درجة حماية العمليات التي يتم أدائها على الانترنت، صعوبة دخول العملاء على موقع البنك على الانترنت، وانخفاض درجة ثقة العملاء في درجة التعامل الالكتروني مع البنك، عدم معرفة البنك باحتياجات العملاء وعدم الاقتناع بأهمية الاستثمار في وضع بنية أساسية سليمة لنظم المعلومات، ونقص الخبرات التي تدعم تبني وتطبيق الانترنت في توزيع الخدمات المالية.

الفجوة البحثية:

لقد تناولت الدراسات السابقة أثر استخدام الخدمات المصرفية الآلية في البيئة العربية (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)، نجد أن هذه الدراسات، رغم ندرتها، قد أظهرت نتائجها مجتمعة مدى القصور في تبني الخدمات المصرفية الآلية في عديد من الدول العربية مقارنة بالخدمات المصرفية الآلية في الدول المتقدمة.

كما أن هذه الدراسات كانت تدرس أثر استخدام الخدمات المصرفية الآلية على الأداء المالي للمصارف التجارية من جهة، وعلى أداء العاملين بهذه المصارف من جهة أخرى ومدى تأثيرها على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء من وجهة نظر العاملين في القطاع المصرفي والميزة التنافسية للمصارف في هذا الشأن، وكذلك معوقات انتشارها.

عدم تركيز واهتمام معظم الدراسات (عربية كانت أم أجنبية) على أثر استخدام الخدمات المصرفية الآلية على المعاملات التجارية من وجهة نظر المواطن مستخدم الخدمة، وإذا ما كان راض عن أدائها التجاري أم لا، وهل حققت له مزايا مفيدة يصبوا لها، أم أنها زادت من معاناته في ظل ما تشهده المرحلة من شح في السيولة

أثر استخدام بطاقة الدفع الإلكترونية على المعاملات التجارية - دراسة تحليلية حول مستخدمي بطاقات ...

جامعة بنغازي

أ. سميرة حسين اوصيلة ؛ أ. نوري محمد اسويسي ؛ أ. مسعود علي انبيص

ومحدوديتها في المصارف التجارية الليبية إن صح التعبير، وغلاء الأسعار للسلع والخدمات الضرورية له، الأمر الذي جعل الباحثون يقومون بهذه الدراسة المتواضعة لمعرفة هذا الأثر.

9. الإطار النظري:

مفهوم أنظمة الدفع الإلكترونية وخصائصها

❖ **مفهوم النظام:** إن أي نظام هو عبارة عن مجموعة من العناصر المتفاعلة بينها من أجل تحقيق هدف محدد، وهذه العناصر تسمى مدخلات النظام، يتم المزج فيما بينها، على أساس مجموعة من الموارد والإجراءات، قصد تحقيق نتائج مرغوبة (أهداف) تسمى مخرجات النظام (شعبور، 2016: 5).

❖ **مفهوم الأداء:** هو النشاط الإنساني الفردي أو المشترك الرامي إلى تحقيق أهداف المنظمة نتيجة الجهد المبذول (الرفاعي وعكو، 2014: 273).

1 **مفهوم الدفع:** تدل كلمة الدفع على إطفاء دين أو تسوية التزام.

❖ **أنظمة الدفع الإلكترونية:** تعبر أنظمة الدفع الإلكترونية عن كل الأنظمة التي تستخدم في تسوية العمليات المالية عبر الوسائط الإلكترونية (حداد؛ هذلول، 2008: 59).

❖ **مصطلح الدفع الإلكتروني:** مصطلح الدفع الإلكتروني مصطلح واسع يجمع في طياته كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها تكنولوجيا متقدمة للوفاء، مثل: التحويلات الإلكترونية للأموال، الصك الإلكتروني والدفع بالنقود الإلكترونية.

❖ **الصيرفة الإلكترونية:** هي خدمة تعرضها المصارف تسمح للمتعاملين معها بالقيام بعمليات مالية مصرفية من خلال الانترنت باستخدام الحاسب الآلي، الهاتف النقال، المنتال (الشمري؛ عبداللات، 2008: 29)، أو هي الصيرفة المستندة على الركائز الإلكترونية، من خلال توظيف التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان، أقل تكلفة، أسرع وقت، وأقل جهد.

❖ **الفعالية (Effective):** تقيس القيمة التي يخلقها المصرف للآخرين، أي أن الفعالية تركز على الخدمة المقدمة، ومن ثم فرضا العميل عن الخدمة يعتبر العامل الجوهري المؤثر على الفعالية (سماح، 2014: 35)، كما يقصد بها قدرة المصرف على تحقيق الهدف المنشئ من أجله (أي زيادة ثروة المالكين).

وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة:

في ظل التحول من عصر المعلومات إلي عصر المعرفة ثم الحكمة والاستخدام المكثف بثقافة المعلومات والاتصال، قامت صناعة الخدمات المصرفية والمالية بتوفير نظم وتطبيقات وأساليب جديدة تحقق الاستفادة القصوى من التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية بالكفاءة العالية وانعكاساتها الايجابية على جذب المتعاملين، كما ظهرت أشكال عديدة للتكنولوجيا برزت من خلالها صور مختلفة لاستخدامات التكنولوجيا المصرفية، والتي يمكن إجمالها في الاتجاهين التاليين (الحمداني، 2005: 23):

الاتجاه الأول: وسائل ونظم الدفع الإلكتروني.

الاتجاه الثاني: قنوات الاتصال وخدمات الصيرفة الإلكترونية.

❖ الاتجاه الأول: وسائل الدفع الإلكتروني:





مفهومها: هي الأدوات المقبولة في الدفع عبر وسائل الصيرفة الالكترونية، أي المقبولة لسداد جميع الصفقات عبر الوسائل الالكترونية (التواتي، 2013: 10)، وتتمثل هذه الأدوات في ثلاثة أدوات رئيسية، وهي:

1. البطاقات المصرفية الالكترونية.

2. الصكوك الالكترونية.

3. النقود الالكترونية.

خصائص وسائل الدفع الإلكتروني: ويمكن إيجازها في النقاط التالية (شعبور، 2016: 19):

1. يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنها وسيلة مقبولة في جميع الدول، حيث يتم استخدامها لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.

2. يتم الدفع من خلال استخدام النقود الإلكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقات بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسات التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.

3. تسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدين في المكان، ويتم الدفع عبر شبكات الانترنت.

4. يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:

أ. الأسلوب الأول: من خلال نقود مخصصة سلفاً لهذا الغرض، الدفع عبر شركة الانترنت، وذلك بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية.

ب. الأسلوب الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا يوجد مبلغ مخصص مسبقاً لهذا الغرض، بل أن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالصك لتسوية أي معاملات آلية.

5. يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توفير أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.

6. يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

أ. النوع الأول: شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.

ب. النوع الثاني: شبكة عامة تسمى بالمنظم (المركز العالمي للبطاقة)، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

ثانياً: أطراف التعامل بأنظمة الدفع الإلكتروني:

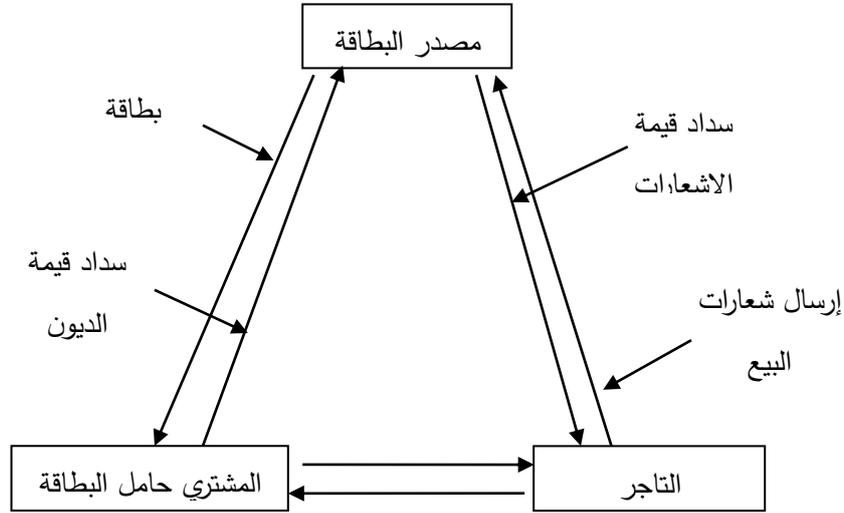
تتشارك أنظمة الدفع الإلكتروني في أنها وسيلة لانتقال النقود من شخص إلى آخر، ومن مجموعة لشخص آخر أو لمجموعة أخرى عبر شبكة الانترنت دون الحاجة للتعامل وجهاً لوجه.



أثر استخدام بطاقة الدفع الإلكترونية على المعاملات التجارية - دراسة تحليلية حول مستخدمي بطاقات ...

أ. سميرة حسين اوصيلة ؛ أ. نوري محمد اسويسي ؛ أ. مسعود علي انبيص
جامعة بنغازي

وتتضمن عملية الدفع الإلكترونية أربعة أطراف، وهي: المتعامل (المستفيد أو المشتري)، المصرف الذي أصدر وسيلة الدفع، المصرف الذي يتحصل على المبلغ لحساب المستفيد من الدفع (التاجر)، شبكة البطاقات. والشكل التالي يوضح الأطراف المتعاملة بنظام الدفع الإلكتروني مع المصارف:



شكل (1) الأطراف المتعاملين بنظام الدفع الإلكتروني

أولاً: البطاقات المصرفية الإلكترونية:

البطاقات البلاستيكية (المصرفية) Plastic Cards:

وهي أداة مالية تتفوق بفعاليتها على الأدوات التقليدية في التعامل المالي، فهي تعد منافساً قوياً للصك الذي نافس من قبل النقدي عمليات التبادل والدفع، (الحمداي، 2005: 23).

وتعرف البطاقة المصرفية: على أنها بطاقة بلاستيكية تحتوي على معلومات رقمية وتستخدم هذه المعلومات في أغراض الدفع. (دراجي، 2015: 7)

كما يمكن استخدامها لأغراض أخرى مثل: التعريف أو الدخول لمواقع خاصة لا يمكن الدخول فيها إلا للمرخص له، وبعض هذه البطاقات الإلكترونية تسمى البطاقة الذكية لاحتوائها على معلومات يمكن التعامل معها بطريقة أخرى.

وتمكن هذه البطاقة حاملها من الحصول على النقود عن طريق آلات الصرف الذاتي، كما تمكنه أيضاً من شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يريده من خدمات، دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة من الأموال قد تتعرض للسرقة أو التلف، وهناك عدة أنواع من البطاقات المصرفية مثل: بطاقات الائتمان المصرفي (Bank Credit Card)، بطاقات الدفع الفوري (Debit Card)، بطاقة القيد الأجل (Charge Card)، البطاقة الائتمانية المضمونة، البطاقات الذكية (Smart Card)، بطاقة السفر والتسليّة.





أولاً: البطاقات الائتمانية: وهي بطاقات خاصة تصدرها المصارف أو المؤسسات المالية الأخرى لعملائها كخدمة إضافية، وهي عبارة عن بطاقات مغناطيسية يستطيع حاملها أن يستخدمها كأداة ضمان في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات، وفي حدود مبالغ معينة (سحنون، 2002: 89).

وتتميز هذه البطاقات بأنها توفر كلاً من الوقت والجهد لحاملها، وكذلك تزيد من إيرادات المصرف المصدر لها لما يحصل من رسوم مقابل الخدمات أو من فوائد مقابل التأخر في السداد يتراوح معدلها (1.5% إلى 1.85%) شهرياً (سماح، 2014: 90)، وقد يتعرض المصرف لمخاطر عالية في حالة عدم السداد، وتقسم إلى نوعين هما:

1. البطاقات الائتمانية المتجددة أو المضمونة:

ظهرت البطاقات الائتمانية المتجددة في أواخر الستينيات من القرن الماضي في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال بطاقتين مشهورتين هما (فيزا وماستركارد) (دراجي، 2015: 7).

وهي بطاقات تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، ويتم استخدامها كضمان وتهدف إلى منح حاملها ائتمان لفترة زمنية معينة في حدود معينة، يساعده في شراء حاجياته بدلاً من النقد، أو أن يسحب نقداً لأغراض معينة، وإذا ما قام حامل البطاقة بسداد ما سحبه خلال فترة زمنية معينة فليس عليه فائدة، أما إذا تجاوزها فتحسب عليه فوائد تتراكم شهراً بعد شهر حتى يسد أصل الدين وفوائده. (شعبور، 2016: 23)

ويكون حامل البطاقة مختيراً بين تسديد كُلي لقيمة فاتورة البطاقة خلال فترة الاستفادة أو جزء منها على فترات لاحقة، وفي كلتا الحالتين يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة ولذلك سميت بالبطاقة الائتمانية المتجددة (مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد الثالث، 1995: 34).

2. البطاقات الائتمانية غير المتجددة (Charge Card):

وتسمى أيضاً ببطاقات الصرف الشهري، لأنها يجب على العميل أن يقوم بالسداد الكامل خلال نفس الشهر الذي يتم فيه السحب، بمعنى أن فترة الائتمان التي تمنحها هذه البطاقة لا تتجاوز الشهر الواحد، وتسمى أيضاً ببطاقة القيد المباشر أو الفوري، أو بطاقة الوفاء المؤجل، (سماح، 2014: 90).

وهي التي يمنح فيها المصرف حامل البطاقة قرضاً في حدود معينة بحسب درجة البطاقة، (فضية أو ذهبية)، ولزمن معين، يجب تسديده كاملاً في وقت محدد متفق عليه عند الإصدار، ويترتب على حاملها عند تأخر السداد زيادة مالية ربوية، وهي الصورة الأصلية لبطاقة الائتمان (الزحيلي، 2004: 3).

والفرق الرئيسي بين هذه البطاقة وسابقتها أنها لا تشمل على تسهيلات، أي لا يسقط فيها المبلغ المستحق، وإنما هي طريقة ميسرة للحصول على قرض مفتوح ضمن حد أقصى يسدد كل شهر، أي أنها أداة ائتمانية في حدود سقف معين لفترة محددة، وهي أيضاً أداة وفاء (سيد، 2012: 25).

ثانياً: البطاقات غير الائتمانية: وهي بطاقات لا تمنح لصاحبها عملية الدفع أو التسوية لمستحقاته إلا إذا توفر لديه فعلياً الأموال المقابلة لعملية التسوية، وبالتالي فهي لا تمنح لصاحبها أي ائتمان أو قرض (عمر، 1998: 90)، وتقسم بدورها إلى قسمين هما:

أثر استخدام بطاقة الدفع الالكترونية على المعاملات التجارية - دراسة تحليلية حول مستخدمي بطاقات ...

جامعة بنغازي

أ. سميرة حسين اوصيلة ؛ أ. نوري محمد اسويسي ؛ أ. مسعود علي انبيص

1. بطاقة الدفع المسبق أو الفوري (Debit Card):

وهي التي يكون لحاملها رصيد بالمصرف، فيسحب منه مباشرة قيمة مشترياته وأجور الخدمات المقدمة له، بناء على السندات الموقعة منه (الزحيلي، 2004: 24).

يدل هذا التعريف على أن هذه البطاقة تعطي لمن له رصيد دائن في حسابه، يدفع منه ائتمان السلع مقابل الخدمات في حدود رصيده الموجود، ويتم الخصم منه فوراً ولا يحصر على ائتمان (إقراض)، وتمنح غالباً مجاناً، فلا يتحمل العميل في رسوما لهذه البطاقة إلا إذا سحب نقود أو اشترى عملة أخرى عن طريق مؤسسة أخرى غير المؤسسة المصدرة للبطاقة، فتصدر هذه البطاقة برسم أو من غير رسم إلا في سحب العميل نقوداً أو شراؤه عملة أخرى عن طريق مؤسسة أخرى غير المؤسسة المصدرة للبطاقة. (سيد، 2012: 24).

وتستخدم البطاقة غالباً محلياً وبالعملة المحلية، أو مناطق فروع المصرف المتصلة بجهاز حاسب آلي يتبين فيه حساب العميل ورصيده (دراجي، 2015: 7).

2. البطاقات المدينة:

ويتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب مصرفي جاري لصاحب البطاقة، حيث يتيح استخدام البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيد من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مديناً، وفي حالة العكس لا تتم عملية التسوية لأنها تتطلب رصيداً كافياً ومغطياً للنفقات التي تمت بواسطة البطاقة.

بطاقة السفر والتسوية: وهي بطاقة خصم فورية تمكن من إيداع مبالغ المبيعات للتجار خلال (24) ساعة، وتمكن من الحصول على مختلف السلع والخدمات من خلال (17) مليون جهاز للدفع السريع لدى كافة الفنادق والمحلات والمتاجر والمطاعم ومكاتب تأجير السيارات (الزحيلي، 2004: 25).

❖ الاتجاه الثاني: قنوات الاتصال وخدمات الصيرفة الالكترونية.

وهي القنوات التي يستطيع العميل من خلالها الحصول على الخدمات المصرفية، وتتمثل أهم قنوات التوزيع لخدمات الصيرفة الالكترونية فيما يلي:

1. آلات الصراف الآلي (Automated Teller Machine (ATM :

الصراف الآلي هو عبارة عن وعاء نقدي الكتروني يزودنا بالنقد في أي وقت، دون الحاجة إلى الذهاب إلى المصرف، ويتم ربط الآلات مع حاسب رئيسي في المركز الرئيسي للمصرف من خلال محطة طرفية صغيرة (التواتي، 2010: 15).

2. نقاط البيع الالكترونية (Electronic Point of Sale (EPOS :

ويطلق على هذا النظام (Electronic Fund Transfer at Point of Sale (EFTPOS أي تحويل النقد الكترونياً إلى نقاط البيع، ويقصد بها الأجهزة الموجودة في المحلات التجارية التي تقبل سداد المشتريات بواسطة البطاقات المصرفية وغيرها من البطاقات، وهذه الأجهزة مربوطة بمحطات اتصال مع المصارف فيتم الخصم





من حساب حامل البطاقة وإضافة القيمة إلى حساب التاجر الكترونياً (صادق، 2001: 85)، وذلك بواسطة تمرير البطاقة بالقارئ الموجود في هذه الأجهزة.

ومن الأسباب التي أدت إلى انتشار هذه الخدمات حصول المستهلكين على طريقة مريحة وآمنة في الدفع أفضل من حمل النقود، وكذلك ميل التجار إلى تخفيض حجم النقد المتوفر لديهم.

خصائص خدمة نقاط البيع:

إن من أهم خصائص نقاط البيع والتي تدفع العملاء إلى القيام بتعاملاتهم المالية والمصرفية من خلالها كالاتي:

- ◀ تقليص وجود النقد ما يعني تقليل المخاطر على العميل والمصرف.
 - ◀ زيادة حجم مبيعات التاجر من خلال اجتذاب حاملي البطاقات.
 - ◀ إمكان أجهزة نقاط البيع عمل الموازنات أوتوماتيكياً أو يدوياً.
- إمكان الاستعلام عن الرصيد قبل تنفيذ العملية الشرائية (شافي، 2007: 74).

منافع خدمة نقاط البيع:

توفر خدمة نقاط البيع جملة من المنافع التي تعود على كل من المصرف المصدر للبطاقة، والعميل صاحب البطاقة، والتاجر صاحب نقطة البيع.

أ. منافع العميل: تؤمن خدمة نقاط البيع للعميل ماله.

ب. منافع المصرف: يحصل المصرف على نسبة من ثمن البضاعة بتسويقها من التاجر تبعاً لاتفاقه معه عند تسديد قيمة فاتورة البيع أو الخدمة.

ج. منافع التاجر صاحب نقطة البيع: أنه يستقطب عملاء جدد ذوي نوعية معينة وثقافة عالية، كما يقلل من مخاطر الاحتفاظ بمبالغ نقدية كبيرة في متجره.

3. المصرف المحمول Mobile Banking أو المصرف الناطق Voice Bank.

4. مصارف الانترنت (Internet Banking).

5. الصيرفة عبر التلفزيون التخطيبي (Interactive TV Banking (ITV).

6. المصرف المنزلي (Home Banking).

10. الطريقة والإجراءات:

1.10 منهج الدراسة: انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المنهج المتبع هو دراسة الحالة، الذي يعني بدراسة حالة فرد ما أو جماعة ما أو مؤسسة ما، كالأسرة أو المدرسة أو المصنع عن طريق جمع المعلومات والبيانات عن الوضع الحالي للحالة، والأوضاع السابقة لها، ومعرفة العوامل التي أثرت فيها والخبرات الماضية لها، لفهم جذور هذه الحالة باعتبار أن هذه الجذور ساهمت مساهمة فعالة في تشكيل الحالة بوضعها الراهن، ومصدر مهم لفهم السلوك الحاضر للفرد أو المؤسسة (جبريل، 2017: 25).

أثر استخدام بطاقة الدفع الالكترونية على المعاملات التجارية - دراسة تحليلية حول مستخدمي بطاقات ...

أ. سميرة حسين اوصيلة ؛ أ. نوري محمد اسويسي ؛ أ. مسعود علي انبيص

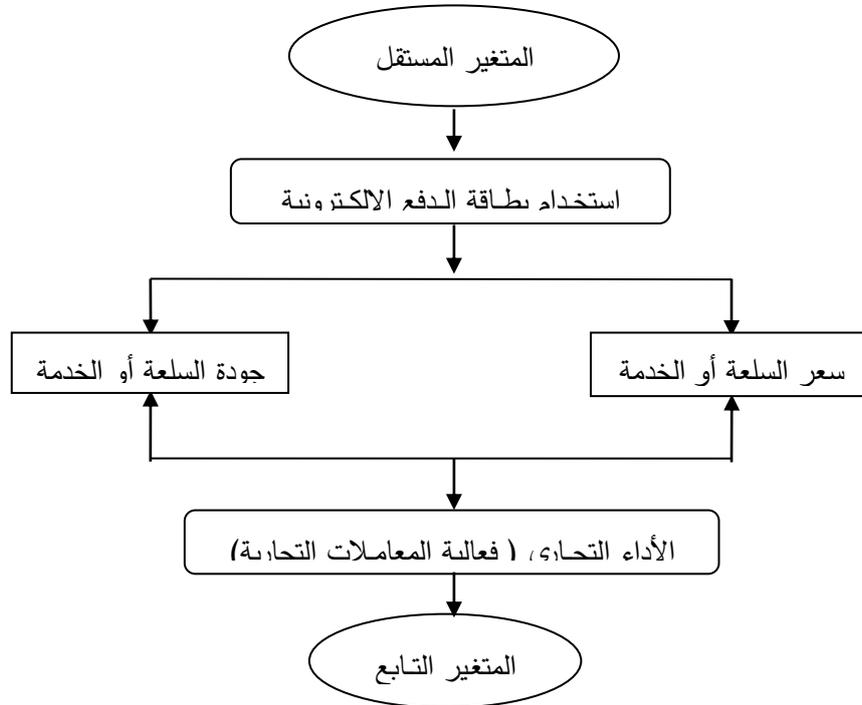
جامعة بنغازي



2.10 مجتمع وعينة الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في مستخدمي بطاقات الدفع الالكترونية الصادرة عن المصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس والمتمثلة في مصرف الجمهورية وفرع الميناء، مصرف الوحدة، مصرف الصحاري، شمال أفريقيا، التجاري الوطني، ومصرف التجارة والتنمية، والذي بلغ قوامه وفقا لتقديرات الجهات المختصة بهذه المصارف (3000) بطاقة، ولتحديد حجم العينة تم الاعتماد على جدول Krejcie and Morgan (1970)، حيث تحدد حجمها بعدد (300) مستخدم، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة.

3.10 أداة الدراسة: تم استخدام الاستبانة (Questionnaire) كوسيلة لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، حيث تم تقسيمها إلى جزئين هما:

- 1 معلومات عن المبحوثين: يحتوي هذا الجزء من الاستبانة على بيانات عامة عن المشاركين، وهي النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، نوع العمل، نوع الدخل، المصرف التابع له، ونوع البطاقة الالكترونية له.
- 2 مقياس استخدام بطاقة الدفع الالكتروني والأداء التجاري لها: تكون المقياس من (33) عبارة، مستمدة من أداة القياس التي أعدها (سيد، 2012؛ التواتي، 2013؛ سماح، 2014) مع إجراء بعض التعديلات عليها بما يتلاءم مع أهداف هذه الدراسة، باستخدام مقياس (Likert) الثلاثي والمكون من ثلاث درجات، والمصاغة بشكل ايجابي، وفقا للتدرج الآتي: (موافق، محايد، غير موافق)، وقسمت الثلاث والثلاثون عبارة إلى جزئين هما المتغير المستقل والمتغير التابع المقسم على بعدين هما: (سعر السلع والخدمات، جودة السلع والخدمات) بواقع ثمان عبارات للبعد الأول وعشر عبارات للبعد الثاني والشكل الآتي يوضح متغيرات الدراسة.



شكل رقم (2) يوضح متغيرات الدراسة



4.10 ثبات أداة جمع البيانات وصدقها:

1.4.10 الثبات Reliability : يعتبر مفهوم الثبات من المفاهيم الأساسية التي تؤخذ بعين الاعتبار عند تقييم جودة اختبار ما، ويعرف بأنه " يقيس مدى الحصول على البيانات ذاتها لو تم تكرار الاستبانة لأكثر من مرة" (جبريل، 2017: 26)، وللتأكد من ثبات الاستبانة، أجرى اختبار معامل الثبات الداخلي عن طريق Cronbach Alpha، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وقد بلغت قيمة معامل الثبات لمقياس الدراسة (0.70) مما يشير إلى ثبات الاستبانة وقوة تماسكها الداخلي وإمكانية الاعتماد عليها، وأن الاستبانة واضحة لدى القارئ لها، خاصة وأن هناك من حدد مستوى القبول بـ (67%) كنسبة مقبولة للتأكد من ثبات أداة الدراسة (سماح، 2014: 177).

2.4.10 الصدق Validity : يشير مفهوم صدق الاستبانة إلى "التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت من أجله" (جبريل، 2017: 27)، وللتأكد من صدق الاستبانة، تم استخدام طريقة الصدق الذاتي أو الإحصائي Statistical Validity، بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار، حيث بلغ معامل الصدق لمقياس الدراسة (0.84)، مما يدل على الثقة في صدق مقياس الدراسة وأنه مصمم فعلا إلى ما يجب قياسه.

3.4.10 صدق الاتساق الداخلي: ويقصد به "مدى قياس الاختبار لتكوين فرض معين أو سمة معينة" (اميم؛ السامرائي، 2001: 108)، وللتحقق من مدى تمتع وسيلة جمع البيانات الحالية بالصدق التركيبي، تقرر حساب معاملات الارتباط بين مقاييس البحث الرتبوية، والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول رقم (1) مصفوفة معاملات ارتباطات مقاييس الدراسة

المقاييس	جودة السلعة / الخدمة	سعر السلعة / الخدمة	فعالية المعاملة التجارية	استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني
جودة السلعة / الخدمة	1	(0.019)	**0.759	**0.293
سعر السلعة / الخدمة	(0.019)	1	**0.360	** (0.173)
فعالية المعاملة التجارية	**0.759	**0.360	1	**0.224
استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني	**0.293	* (0.173)	**0.224	1

**دالة عند مستوى 0.01 * دالة عند مستوى 0.05

وبالتأمل في بيانات الجدول السابق يلاحظ أن المقاييس التي أمام معاملات ارتباطاتها (نجمة أو نجمتين) ترتبط ببعضها ارتباطاً له دلالاته الإحصائية عند مستوى (0.05) و (0.01)، مما يعني أن هناك عاملاً عاماً أو مشتركاً يربط بينها، ويلاحظ أن استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني وفعالية المعاملات التجارية ترتبط ارتباطاً دالاً إحصائياً ببقية المقاييس ما عدا مقياس سعر السلع والخدمات.

5.10 توزيع استمارة الاستبانة: قام الباحثون بتوزيع الاستمارات على عينة الدراسة خلال فترة امتدت إلى أربعة أسابيع، وقد لوحظ أن هناك تعاوناً من قبل المشاركين في تعبئة نماذج الاستمارات، وبعد جمع البيانات قام الباحثون بفرز جميع الاستمارات للتأكد من صلاحيتها للتفريغ، وقد تبين أن عدد (230) استمارة صالحة



أثر استخدام بطاقة الدفع الإلكترونية على المعاملات التجارية - دراسة تحليلية حول مستخدمي بطاقات ...

أ. سميرة حسين اوصيلة ؛ أ. نوري محمد اسويسي ؛ أ. مسعود علي انبيص

جامعة بنغازي
للتحليل الإحصائي، وتشكل ما نسبته (92%)، وهي نسبة مقبولة إحصائياً في مجال الدراسات والأبحاث العلمية (جبريل، 2017: 27)، وقد توزعت عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية على النحو الآتي:

المتغير	مستوى المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	الذكور	140	61%
	إناث	90	39%
العمر	أقل من 30 سنة	44	19%
	من 31 - 40 سنة	81	35%
	من 41 - 50 سنة	85	37%
	من 51 سنة فأكثر	20	9%
الحالة الاجتماعية	أعزب	49	21%
	متزوج	181	79%
نوع العمل	موظف حكومي	229	99%
	عمل حر	1	0.4%
نوع الدخل	منخفض	71	31%
	متوسط	154	77%
	عالي	5	2%

جدول رقم (2) المتغيرات الديموغرافية للعينة

6.10 المعالجة الإحصائية:

بعد الانتهاء من جمع البيانات قام الباحثون بمراجعتها وترميز الاستبانات المجمعّة والصالحة للتحليل بناء على مقياس (Likert) الثلاثي، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (3) طول الخلية ودرجة الممارسة

الفئة في مقياس Likert	ترميز العبارات	طول الخلية	درجة الممارسة
غير موافق	1	من 1 إلى أقل 1.67	ممارسة ضعيفة
محايد	2	من 1.67 إلى أقل 2.34	ممارسة متوسطة
موافق	3	من 2.34 إلى 3.00	ممارسة مرتفعة

وعلى أساس ذلك الترميز تم الاستعانة بالحاسب الآلي واستخدام برنامج إحصائي من حزمة البرمجيات الواردة في (SPSS) Statistical For Social Sciences، وذلك وفقاً لما يلي:





1 ثبات مقياس الدراسة Reliability للتأكد من ثبات أسئلة صحيفة الاستبانة، ومدى تجانسها وانسجامها مع مشكلة الدراسة لغرض الإجابة على تساؤلها، من خلال استخدام معادلة ألفا كرونباخ Alpha Cronbach.

2 الجداول التكرارية: وذلك لحصر أعداد المشاركين، ونسبتهم المئوية، وفقا للخصائص العامة للمبحوثين.
3 مقياس النزعة المركزية Measures of Central Tendency المتمثلة في المتوسطات الحسابية Arithmetic Mean، كذلك تم استخدام مقياس التشتت Measures Dispersion، مثل الانحراف المعياري Standard Deviation، بغية تحديد انحرافات الإجابات عن القيمة المتوسطة لها لمتغيرات الدراسة.

4 معامل ارتباط بيرسون: ويستخدم لحساب نوع الارتباطات بين مقياس الدراسة.
5 اختبار (كا²): ويستخدم لحساب العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة.
6 اختبار (t) للمجموعة الواحدة One-Sample Test لمعرفة مدى إسهام وأثر المتغير المستقل (استخدام بطاقة الدفع الالكترونية) في المتغير التابع وهو فعالية المعاملات التجارية.

7.10 عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

أولاً) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة والتي نصت على:

H₀: لا توجد علاقة وأثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام بطاقة الدفع الالكتروني على فعالية المعاملات التجارية.

بهدف اختبار الفرضية تم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط، وتحليل التباين بين المتغير المستقل استخدام بطاقة الدفع الالكتروني والمتغير التابع فعالية المعاملات التجارية، كما هو موضح في الجدول رقم (4)، (5):

جدول رقم (4) معامل ارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة

العامل	معامل الارتباط	معامل التحديد (R ²)
بطاقة الدفع الالكترونية، فعالية المعاملات التجارية.	0.224	0.050

جدول رقم (5) اختبار (T) بيان اثر استخدام بطاقة الدفع الالكترونية على فعالية المعاملات

العامل	قيمة (F)	مستوى دلالة (F)	درجة الحرية (Df)	قيمة (t)	مستوى دلالة (t)
اثر بطاقة الدفع الالكترونية علي فعالية المعاملات التجارية.	11.99	0.001	1	3.462	0.001

من الجدولين السابقين يتضح الآتي:

أثر استخدام بطاقة الدفع الالكترونية على المعاملات التجارية - دراسة تحليلية حول مستخدمي بطاقات ...

أ. سميرة حسين اوصيلة ؛ أ. نوري محمد اسويسي ؛ أ. مسعود علي انبيص

جامعة بنغازي

1. معامل الارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل هو (0.224) مما يشير إلى وجود علاقة طردية بين المتغيرين، وبدرجة ارتباط ضعيفة.

2. تشير قيمة معامل التحديد (R^2) أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته (5%) من تغيرات المتغير التابع، وتعد هذه العلاقة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) بالاعتماد على قيمة (F) المحسوبة والبالغة (11.99) ومستوى دلالتها (0.001).

3. قيمة ($t=3.46$) عند مستوي معنوية (0.001) وهي أقل من (5%) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة.

ثانياً) اختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي نصت على:

H_0 : إن استخدام بطاقة الدفع الالكتروني لا يؤثر على سعر السلعة أو الخدمة المقدمة للمواطن من قبل التجار.

حيث قام الباحثون بتفريغ إجابات المبحوثين (بنعم) عن مدى تغير سعر السلع و الخدمات عند استخدام البطاقة في عملية الشراء، وبيانات الجدول رقم (6) توضح ذلك:

جدول رقم (6) زيادة سعر السلع و الخدمات

النسبة (%)								نسبة زيادة السعر
100	50	45	40	35	30	25	20	
76	41	30	35	31	19	13	21	العدد
%33	%18	%13	%15	%14	%8	%6	%9	النسبة %

يلاحظ من الجدول السابق أن سعر السلع والخدمات يزداد بشكل عام، وينسب تتراوح ما بين (6%) إلى (33%)، وأن عدد 76 مستخدم قالوا بأن سعر السلع والخدمات يزداد بمقدار الضعف عند الشراء ببطاقة الدفع الالكتروني، ولعل ذلك يرجع لعدة أسباب أهمها غياب الأجهزة الأمنية والرقابية لمراقبة الأسعار، وثقافة التجار الناشئة عن الجشع والطمع المتفشي في المجتمع، وكذلك قلة المراكز والمحلات التجارية التي تتعامل ببطاقة الدفع الالكتروني مما يجعل هناك جهات تحتكر السعر بنسب عالية جداً.

كما يمكن اختبار هذا الفرض باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، وتحليل التباين بين المتغيرين، كما هو موضح في الجدول رقم (7):

جدول رقم (7) اختبار (T) بيان اثر استخدام بطاقة الدفع الالكترونية على سعر السلعة

العامل	معامل التحديد (R^2)	قيمة (F)	مستوى دلالة (F)	درجة الحرية (Df)	قيمة (t)	مستوى دلالة (t)
اثر بطاقة الدفع علي سعر السلعة	0.031	3.676	0.027	2	2.444	0.015





من الجدول السابق يتضح أن هناك اثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام بطاقة الدفع الالكتروني وأسعار السلع والخدمات عند مستوى دلالة (0.05) و ب (2) درجة حرية، مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

ثالثاً) اختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي نصت على:

H_0 : لا توجد علاقة واثر ذو ذات دلالة إحصائية بين استخدام بطاقة الدفع الالكتروني وجودة السلعة أو الخدمة المقدمة للمواطن من قبل التجار.

بهدف اختبار الفرضية تم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط، وتحليل التباين بين المتغير المستقل استخدام بطاقة الدفع الالكتروني والمتغير التابع جودة السلعة أو الخدمة، كما هو موضح في الجدول رقم

جدول رقم (8) اختبار (T) بيان اثر استخدام بطاقة الدفع الالكتروني على جودة السلعة

مستوى دلالة (t)	قيمة (t)	درجة الحرية (Df)	مستوى دلالة (F)	قيمة (F)	معامل التحديد (R^2)	العامل
0.000	4.08	2	0.000	12.912	0.102	اثر بطاقة الدفع الالكتروني على جودة السلعة

من الجدول السابق يتضح الآتي:

1. معامل الارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل هو (0.320) مما يشير إلى وجود علاقة طردية بين المتغيرين، وبدرجة ارتباط ضعيفة.
 2. تشير قيمة معامل التحديد (R^2) أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته (10.2%) من تغيرات المتغير التابع، وتعد هذه العلاقة دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بالاعتماد على قيمة (F) المحسوبة والبالغة (12.912) ومستوى دلالتها (0.000).
 3. قيمة (t = 4.08) عند مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من (5%) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة.
- ويمكن تلخيص نتائج فرضيات الدراسة في الجدول التالي:

جدول رقم (9) ملخص نتائج الانحدار الخطي البسيط لفرضيات الدراسة

مستوى دلالة (t)	قيمة (t)	درجة الحرية (Df)	مستوى دلالة (F)	قيمة (F)	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط	العامل
0.001	3.462	1	0.001	11.989	0.05	0.224	الفرضية الرئيسية
0.015	2.444	2	0.027	3.676	0.031	0.177	الفرضية الفرعية الأولى
0.000	4.080	2	0.000	12.912	0.102	0.320	الفرضية الفرعية الثانية



11. خلاصة النتائج: من خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

◀ توجد علاقة واثرة لاستخدام بطاقة الدفع الالكترونية على فعالية المعاملات التجارية، وهو ما كشفت عنه نتائج الجدول رقم (4).

1 تتميز السلع والخدمات بارتفاع أسعارها عند شرائها ببطاقة الدفع الالكترونية، وهو ما كشفت عنه نتائج الجدول رقم (5).

◀ البضائع التي يتم شرائها بالبطاقة الالكترونية ذات جودة عالية، فهي متنوعة من حيث بلد الصنع والبدائل المتاحة لها وكذلك من حيث الشكل والحجم فإذا أخذنا مثال للملابس فإنها تكون ذات أحجام مختلفة تناسب جميع الأعمار والأوزان، أما المواد الغذائية مثل الجبن فإنها متوفرة بمختلف أشكالها (قوالب، مكعبات، شرائح، الخ). أي أنها لا تختلف في جودتها عن جودة السلع التي تشتري نقداً.

12. توصيات الدراسة:

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة يقدم الباحثون مجموعة من التوصيات التي يؤمل إتباعها والمتمثلة في الآتي:

◀ تفعيل جهاز الحرس البلدي وجهاز التفتيش والرقابة علي الأغذية والسلع وتفعيل عمل صندوق موازنة الأسعار وذلك لضبط سعر السلع والخدمات من قبل التجار.

◀ توسع المصارف التجارية في فتح الحسابات الجارية للأشخاص الاعتباريين (محلات تجارية) وتوزيع أجهزة خدمة نقاط البيع لهم حتى نقلل من احتكار التجار لهذه الخدمة.

◀ التوسع في تقديم البطاقات المصرفية بمختلف أنواعها للمواطنين.

13. قائمة المراجع:

أولاً: الكتب

❖ أميمن، عثمان علي؛ السامرائي، بدرية علي، (2001)، الاختبار النفسي أسسه ومعالجته الإحصائية، الخمس، مطابع عصر الجماهير.

❖ الشمري، ناظم محمد نوري؛ عبد اللات، عبد الفتاح (2008)، الصيرفة الالكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، عمان، دار وائل.

❖ حداد، أكرم؛ هذلول، مشهور (2008)، النقود والمصارف مدخل تحليلي، دار وائل، عمان.

❖ شافي، نادر عبد العزيز (2007)، المصارف والنقود الالكترونية، لبنان، المؤسسة الحديثة للكتاب.

❖ صادق، مدحت (2001)، أدوات وتقنيات مصرفية، القاهرة، دار الغريب للطباعة والنشر.

❖ عمر، محمد عبد الحليم (1998)، الجوانب الشرعية والمصرفية والمحاسبية لبطاقات الائتمان، القاهرة، أيترك للنشر والتوزيع.

ثانياً: الدوريات:

❖ التواتي، احمد بلقاسم المختار (2010)، معوقات تطوير الصيرفة الالكترونية في المصارف التجارية الليبية، رسالة دكتوراه منشورة، الجامعة العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان.



- ❖ التواتي، احمد بلقاسم المختار (2013)، "تأثير خصائص الخدمة المقدمة على إقبال العملاء على قنوات الصيرفة الالكترونية دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية"، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، العدد(2)، جامعة المرقب، زليتن.
- ❖ الرفاعي، عبد الهادي؛ عكو، فرح فؤاد (2014)، اثر تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في مصرف التسليف الشعبي، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد (36)، العدد(2)، جامعة تشرين، سوريا.
- ❖ بنك الإسكندرية (2002)، النشرة الاقتصادية الدورية، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد(3)، العدد(34).
- ❖ دراجي، أم الخير (2015)، اثر عصرنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي، رسالة ماجستير منشورة، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة-، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- ❖ سماح، ميهوب (2014)، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، رسالة دكتوراه منشورة، جامعة قسنطينة-2-، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- ❖ سيد، معطى سيد (2012)، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للاعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- ❖ شعور واخرون (2016)، وسائل الدفع الالكترونية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- ❖ عبد القادر، يحي (2011)، إشكالية التحكم في وسائل الدفع البنكية وأثرها على الخدمات المصرفية، مجلة الباحث، العدد(9)، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر.
- ❖ عبد الله، الصادق امجد بلقاسم (2015)، اثر استخدام الخدمات المصرفية الالية على تطوير وتحسين الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية، مجلة افاق اقتصادية، العدد(1)، جامعة المرقب، الخمس.

ثالثا: المؤتمرات:

- ❖ الحمداني، رافعة إبراهيم (2005)، اثر استخدام التكنولوجيا المصرفية في ظاهرة غسل الأموال والجهود الأولية لمكافحةها، ورقة علمية مقدمة بالمؤتمر الدولي الرابع، بعنوان الريادة والإبداع استراتيجيات الأعمال في مواجهة تحديات العولمة في العراق، جامعة الموصل خلال الفترة 15-16 مارس.
- ❖ الزحيلي، وهبة مصطفى (2004)، "بطاقة الائتمان"، الدورة الخامسة عشر، جامعة دمشق، خلال 6-11 مارس.
- ❖ جبريل، وائل محمد (2017)، "واقع رأس المال البشري في المصرف التجاري الوطني من وجهة نظر الموظفين بالإدارة العامة في مدينة البيضاء"، ورقة علمية مقدمة بالمؤتمر الدولي الأول، بعنوان السياسات الاقتصادية ومستقبل التنمية المستدامة في ليبيا، جامعة المرقب خلال الفترة 11-13 ديسمبر في مدينة الخمس.

أثر استخدام بطاقة الدفع الالكترونية على المعاملات التجارية - دراسة تحليلية حول مستخدمي بطاقات ...

أ. سميرة حسين اوصيلة ؛ أ. نوري محمد اسويسي ؛ أ. مسعود علي انبيص

❖ سليمان، أسامة ربيع أمين (2004)، معوقات انتشار التجارة الالكترونية في مجال تسويق وثائق التأمين في سوق التأمين المصري، ورقة علمية مقدمة بالمؤتمر الدولي العشرون، بعنوان صناعة الخدمات في الوطن العربي، جامعة المنصورة، جمهورية مصر العربية.

محمود، سحنون (2002)، النظام المصرفي والبطاقات البلاستيكية، ورقة علمية مقدمة بالمؤتمر الدولي، بعنوان عمليات البنوك بين النظرية والتطبيق، جامعة اليرموك، كلية القانون بالتعاون مع كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 22 كانون الأول.

